

REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO  
**FACES**  
JOURNAL

TECNOLOGIA DE GESTÃO EM AÇÃO  
MANAGEMENT TECHNOLOGY IN ACTION  
[www.fumec.br/publicacoes/revistas](http://www.fumec.br/publicacoes/revistas)

Publicação Trimestral da  
Faculdade de Ciências Empresariais  
Universidade FUMEC



Belo Horizonte - MG

FACES R. Adm. • Belo Horizonte v. 14 • n. 3 • p. 1-132 • jul./set. 2015

**FUNDAÇÃO MINEIRA DE EDUCAÇÃO E CULTURA - FUMEC**

Presidente: Prof. Pedro Arthur Vítter

**UNIVERSIDADE FUMEC**

Reitor: Prof. Doutor Eduardo Martins de Lima

Vice-reitora: Profa. Guadalupe Machado Dias

Pró-reitora de Pós-graduação, Pesquisa e Extensão: Prof. Cid Gonçalves Filho

Pró-reitor de Graduação: Prof. Guilherme Guazzi Rodrigues

Pró-Reitora de Planejamento e Administração: Profa. Guadalupe Machado Dias

**FACE-FUMEC**

Diretor Geral: Prof. Ricardo José Vaz Tolentino

Diretor de Ensino: Prof. Marco Túlio de Freitas

**EDITOR**

Henrique Cordeiro Martins, Universidade FUMEC – Editor Geral

Cid Gonçalves Filho, Universidade FUMEC

Luiz Claudio Vieira de Oliveira, Universidade FUMEC

**EDITORES ASSOCIADOS**

Prof. Marco Túlio Freitas, Universidade FUMEC

Carlos Alberto Gonçalves, Universidade FUMEC

**CONTATO PRINCIPAL**

**Henrique Cordeiro Martins**

Professor Doutor

Universidade Fumec

Av. Afonso Pena 3880 - 1º andar - Bairro Cruzeiro

30310-009 - Belo Horizonte - MG

E-mail: [faces@fumec.br](mailto:faces@fumec.br)

**CONTATO PARA SUPORTE TÉCNICO**

Renata Keller Silva de Abreu

E-mail: [renata.ksa@fumec.br](mailto:renata.ksa@fumec.br)

**CONSELHO EDITORIAL TÉCNICO-CIENTÍFICO NACIONAL**

Edson Luiz Riccio, FEA/USP

Antonio Balloni, CENPRA/MICT

Oscar Dalfovo, Universidade Regional de Blumenau

Marília Damiani Costa, UFSC

Ricardo Teixeira Veiga, CEPEAD/UFMG

Antônio Artur de Souza, CEPEAD/UFMG

Eduardo André Teixeira Ayrosa, EBAP/FGV/RJ

Sérgio Carvalho Benício de Melo, PPGA/UFPE

Sérgio Henrique A. C. Forte, UNIFOR - CE

Rodrigo Bandeira de Melo, Univale/SC

Jorge Ferreira da Silva, IAG/PUC-RJ

Sérgio Bulgacov, CEPPAD/UFPR

**CONSELHO EDITORIAL TÉCNICO-CIENTÍFICO INTERNACIONAL**

Thomas Brashear, UMASS

Luc Quoniam, Université du Sud Toulon-Var

David Bruce, Institute of International Business

Jürgen Müller, Berlin School of Economics

César Archuby, Universidad de La Plata

Armando Malheiro, Universidade do Porto

Gustavo Guzman, Griffith University

Suzana Braga Rodrigues, Erasmus University Rotterdam

**CONSULTORES EXTERNOS**

Sylvana Maria Brandao, UFPE

Tereza Souza, Universidade Potiguar

Milena Rodrigues, Toledo Araçatuba

Rolf Hermann Erdmann, Universidade Federal de Santa Catarina

Carlos Alberto Costa, Universidade de Caxias do Sul

Ralph Santos Silva, UNIP

Maria Emilia Camargo, Universidade de Caxias do Sul

Luiz Alberto Nascimento Campos Filho, Faculdades Ibmecc RJ, Brasil

Camila Juvencio Dias, UniToledo - Araçatuba-SP

Mauro Neves Garcia, Universidade Municipal de SCS

Antonio Carlos Giuliani, Universidade Metodista de Piracicaba

Heloisa Guimarães Peixoto Nogueira, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

André Gustavo Carvalho Machado, Universidade Federal da Paraíba

Denise Del Prá Netto Machado, Universidade Regional de Blumenau

Maria Augusta Soares Machado, IBMEC-RJ, Brasil

Frederico Poley Marins Ferreira, Fundação João Pinheiro

Arsênio Firmino Novaes Netto, Universidade Metodista de Piracicaba

Pelayo Munhoz Olea, Universidade de Caxias do Sul

José Arimatés Oliveira, UFRN - Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Mauro Sudano Ribeiro, Faculdades Pedro Leopoldo

Sandra Maria Santos, Universidade Federal do Ceará

Valeria Rueda Elias Spers, Universidade Metodista de Piracicaba

Priscilla Ferreira da Fonseca, Newton Paiva

Eduardo Damião da Silva, PUCPR

Roberto Marcos da Silva Montezano, Faculdades Ibmecc RJ, Brasil

**FACES. Revista de Administração - v. 14, n. 3, 2015**

**Belo Horizonte / MG: FUMEC.**

**Trimestral**

**ISSN 1517-8900**

**1. Administração - Periódicos. I. Fundação Mineira de Educação e Cultura. Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis de Belo Horizonte**

**CDD: 658(05)**

Periodicidade: trimestral

Data de início da circulação: 1º semestre 2000

Versão virtual integral: [www.fumec.br/publicacoes/revistas](http://www.fumec.br/publicacoes/revistas)

Indexação:

CAPES - Portal Periódicos

DOAJ - Directory of Open Access Journals

EBSCO - Host

E-Revistas - La Plataforma Open Access de Revistas Científicas Electrónicas Españolas y Latinoamericanas

IBICT - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia

ISI Web of Knowledge

Latindex - Sistema regional de información en línea para revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

PKP - Public Knowledge Project

REDALYC - Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Sumários.org

Revisor: Prof. Dr. Luiz Claudio Vieira de Oliveira

Projeto gráfico e editoração: Alex Andrade - [alex@artediagramacao.com.br](mailto:alex@artediagramacao.com.br)

**Endereço para Correspondência: FACE - FUMEC / Revista Faces**  
**Rua Cobre, 200 - Cruzeiro - 30310-190 - Belo Horizonte / MG**  
**[www.fumec.br/publicacoes/revistas](http://www.fumec.br/publicacoes/revistas) - [faces@fumec.br](mailto:faces@fumec.br)**

## **INTRODUÇÃO**

A Revista FACES é uma publicação da Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis de Belo Horizonte, da Fundação Mineira de Educação e Cultura que, com mais de 45 anos de existência, consolida-se como uma instituição de ensino, atingindo sua maturidade e o reconhecimento de seu trabalho. Com um quadro docente de alto nível, a Universidade FUMEC dedica-se a atividades de graduação, pós-graduação, pesquisa e extensão. Hoje, são cerca de 15 mil alunos e 500 professores.

A instituição, sem fins lucrativos, foi fundada por um grupo de professores que buscavam criar novas alternativas de formação acadêmica; é dotada de completa infraestrutura: salas amplas, espaços multimeios, apoio de informática, laboratórios nas diversas áreas, auditórios, anfiteatro, ginásio poliesportivo e três bibliotecas com acervo de mais de 90 mil volumes.

## **MISSÃO DA UNIVERSIDADE FUMEC**

Formar cidadãos portadores de valores de responsabilidade social, justiça e ética, nas diferentes áreas do conhecimento, aptos a serem inseridos nos diversos setores profissionais, capazes de contribuir para a transformação da sociedade, de modo a torná-la verdadeiramente democrática.

## **MISSÃO DA REVISTA FACES**

Fomentar a produção e a disseminação do conhecimento em Administração de Empresas, contribuindo para o desenvolvimento e o progresso do país e da sociedade.

## **FOCO DA REVISTA FACES**

A FACES busca atender a um amplo espectro de domínios de conhecimentos, perspectivas e questões em Administração.

O público-alvo da FACES é composto por um estrato relevante da comunidade empresarial – administradores, executivos, consultores e executivos de alta e média gerência –, e por acadêmicos – professores, pesquisadores e estudantes de Administração e áreas afins.

## **TIPOS DE ARTIGOS VEICULADOS NA FACES**

Desenvolvimento teórico: artigos sustentados por ampla pesquisa bibliográfica com propostas de novos modelos e interpretações para fenômenos relevantes no campo da Administração de Empresas.

Trabalhos empíricos: direcionados mais para a prática do administrador, os artigos baseiam-se em pesquisas metodologicamente bem fundamentadas, apresentam hipóteses que compreendem as teorias e suas variáveis, os resultados que comprovam (ou não) a teoria.

Ensaio: compõem formas mais livres de contribuição científica, com abordagens mais críticas e criativas, levando os leitores a reflexões sobre temas relevantes nas áreas do conhecimento.

### **TEMAS E LINHAS EDITORIAIS:**

- |   |                                   |                           |
|---|-----------------------------------|---------------------------|
| • Administração de Ciência e Tecnologia | • Finanças                        | • Organizações            |
| • Comportamento Organizacional          | • Gestão da Informação            | • Recursos Humanos        |
| • Contabilidade                         | • Gestão de Operações e Logística | • Relações de Trabalho    |
| • Controle Gerencial                    | • Gestão Internacional            | • Teoria das Organizações |
| • Ensino e Pesquisa em Administração    | • Gestão Pública e Governança     |                           |
| • Estratégia                            | • Mercadologia                    |                           |

**Prezados Pesquisadores, Acadêmicos, Dirigentes e Comunidade Empresarial**

Prezados leitores, temos a grata satisfação de publicar mais um volume da Revista FACES Journal. Como de costume, procurando cobrir vários campos dos estudos organizacionais, apresentamos, na presente edição, artigos sobre temas atuais e instigantes, os quais permeiam as atividades acadêmicas e gerenciais. Esperamos, assim, que os textos aqui publicados possam contribuir para a pesquisa científica e para as práticas gerenciais, de forma significativa.

Os artigos que compõem este número são:

How to get papers published in leading is journals?

Mírian Oliveira, Gerald Grant, Antonio Carlos Gastaud Maçada, Cristiane Drebes Pedron

Clientelistic organizational practices in northeast Brazil.

Joysi Moraes

Na cidade pequena a loja com “muvuca” é pior ou melhor do que na cidade grande?

Rosa Almeida Albuquerque, Marco Antonio Batista Silva, Marcelo Moll Brandão, Cristiane Drebes Pedron

Sempre cabe mais um? Uma investigação cross-cultural do comportamento do consumidor em ambiente aglomerado.

Izabelle Quezado, Josimar Souza Costa, Verónica Peñaloza, Fátima Regina Ney Mattos, Sofia Batista Ferraz

Experiências sociais quando “amor está no ar”: prazer e controle no ambiente de trabalho.

Cintia Rodrigues de Oliveira Medeiros, Eduardo Loebel, Taisa Lopes Cavalheiro

Aprendizagem organizacional e suas modalidades: desenvolvendo a habilidade interpessoal nos programas trainees.

Marcos Gilberto Dos-Santos, Kelly Cristina Brito-de-Jesus, Jader Cristino Souza-Silva, Miguel Angel Rivera-Castro

Fatores determinantes da utilização de programas de apoio à exportação: evidências de PME's do Estado de Minas Gerais.

Juciara Nunes de Alcântara, Cristina Lelis Leal Calegario, Jorge Manuel Teixeira Carneiro, Felipe Buchbinder

Boa leitura,

Prof. Dr. Henrique Cordeiro Martins

Prof. Dr. Cid Gonçalves Filho

Prof. Dr. Luiz Claudio Vieira de Oliveira

Editores da Revista de Administração FACES Journal - Universidade FUMEC

### Prezados Pesquisadores, Acadêmicos, Dirigentes e Comunidade Empresarial

Dear readers, we have the pleasure to publish one more volume of Faces Journal. In order to cover many fields of organizational studies, as usual, in this edition we present articles addressing current issues and thought provoking, which address academic and managerial activities. We hope that the texts here presented could contribute significantly both to the scientific research and to managerial practices.

The articles included in this issue are:

How to get papers published in leading is journals?

Mírian Oliveira, Gerald Grant, Antonio Carlos Gastaud Maçada, Cristiane Drebes Pedron

Clientelistic organizational practices in north-east Brazil.

Joysi Moraes

A crowded store localized in a small city is better or worst than a bigger city?

Rosa Almeida Albuquerque, Marco Antonio Batista Silva, Marcelo Moll Brandão, Cristiane Drebes Pedron

Is there room for one more? A cross-cultural investigation of consumer behavior under crowding condition.

Izabelle Quezado, Josimar Souza Costa, Verónica Peñaloza, Fátima Regina Ney Matos, Sofia Batista Ferraz

Social experience when “love is in the air”: pleasure and control in the workplace.

Cintia Rodrigues de Oliveira Medeiros, Eduardo Loebel, Taisa Lopes Cavalheiro

Organizational learning and its modalities: interpersonal skills development in trainee programs.

Marcos Gilberto Dos-Santos, Kelly Cristina Brito-de-Jesus, Jader Cristino Souza-Silva, Miguel Angel Rivera-Castro

Factors associated with the use of export assistance programs: evidence from SME's of the Minas Gerais State.

Juciara Nunes de Alcântara, Cristina Lelis Leal Calegario, Jorge Manuel Teixeira Carneiro, Felipe Buchbinder

Good read,

Prof. Dr. Henrique Cordeiro Martins

Prof. Dr. Cid Gonçalves Filho

Prof. Dr. Luiz Claudio Vieira de Oliveira

Editors Revista de Administração FACES  
Journal - Universidade FUMEC

### GESTÃO DA INFORMAÇÃO

- 08** HOW TO GET PAPERS PUBLISHED IN LEADING IS JOURNALS? Mirian Oliveira, Gerald Grant, Antonio Carlos Gastaud Maçada, Cristiane Drebes

Journals are the most important vehicles for sharing research results. Some countries (such as Brazil, Chile and Portugal) are underrepresented in terms of originating papers published in top Information Systems journals. This theoretical paper aims to provide a roadmap signposting the key elements for a paper to meet the criteria for publication in the top Information Systems journals. Ten dimensions for critically reviewing Information Systems papers were identified in the literature. Considering the importance of having a paper published in a top journal, for both the author and for the institution to which he is affiliated, this paper might be used by researchers wishing to submit papers to top journals, as well as by editors and reviewers who might benefit by reflecting on the standards adopted in peer review systems.

### TEORIA DAS ORGANIZAÇÕES

- 19** CLIENTELISTIC ORGANIZATIONAL PRACTICES IN NORTHEAST BRAZIL Joysi Moraes

This paper presents an analysis of the management practices in a multinational company located in Northeastern Brazil, considered in the light of one of the predominant features of social relations the regional culture, clientelism/coronelismo. The research consisted of two stages, a survey and a case study. In the first stage, as a total of 3,000 workers were involved, we chose to perform sampling in which a simple random probability sample was obtained with a confidence level of 90%. In the second stage, we carried out semi-structured interviews and direct observation, allowing a broader view of the field under study. Based on the results obtained, we tried to make analogies between aspects of the regional culture and organizational practices observed in the company. Organizational practices typical of the 'old' Brazilian clientelism/coronelismo were found to persist, though wearing new clothes. The manager of a modern organization is representative of the old "Coronel", reformed by developmental and technological processes.

### MERCADOLOGIA

- 38** NA CIDADE PEQUENA A LOJA COM "MUVUCA" É PIOR OU MELHOR DO QUE NA CIDADE GRANDE? Rosa Almeida Albuquerque, Marco Antonio Batista Silva, Marcelo Moll Brandão, Cristiane Drebes Pedron

O fenômeno de crowding tem despertado interesse nos estudos em varejo por afetar as respostas dos consumidores em relação ao ambiente de loja. Este estudo teve como objetivo investigar a influência da percepção de crowding no comportamento de consumidores de contextos diferentes de varejo – cidade com baixa densidade populacional versus cidade com alta densidade. O teste das hipóteses foi realizado como um quase experimento, comparando o comportamento dos consumidores de duas cidades: Barra do Garças, em Mato Grosso, e São Paulo, capital paulista. Os testes das hipóteses evidenciaram que há diferença na percepção de crowding e de comportamento dos consumidores, e na percepção de preço alto como respostas à densidade humana.

### MERCADOLOGIA

- 56** SEMPRE CABE MAIS UM? UMA INVESTIGAÇÃO CROSS-CULTURAL DO COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR EM AMBIENTE AGLOMERADO. Izabelle Quezado, Josimar Souza Costa, Verónica Peñaloza, Fátima Regina Ney Matos, Sofia Batista Ferraz

O objetivo do estudo foi investigar reações à alta densidade de loja, relacionando percepção de crowding a emoções e satisfação do consumidor em países com diferentes aspectos culturais: Brasil, coletivista, e Canadá, individualista. A pesquisa quantitativa, com base na escala de Machleit, Kellaris e Eroglu (1994), apresentou 367 casos analisados a partir do método de Modelagem de Equações Estruturais. Os resultados da abordagem cross-cultural apontam diferenças significativas entre os países na influência do crowding espacial nas emoções negativas e crowding do humano nas emoções positivas.

### RELAÇÕES DE TRABALHO

- 75 EXPERIÊNCIAS SOCIAIS QUANDO “AMOR ESTÁ NO AR”: PRAZER E CONTROLE NO AMBIENTE DE TRABALHO** Cintia Rodrigues de Oliveira Medeiros, Eduardo Loebel, Taisa Lopes Cavalheiro

De modo geral, do ambiente de trabalho emanam sentimentos e emoções entre pessoas que têm interesses e preocupações comuns ou afins, e que convivem juntos por um período de tempo relativamente longo, criando laços afetivos. Neste estudo, apresentamos uma pesquisa sobre romance no trabalho, com o objetivo de explorar as experiências de relações amorosas no ambiente de trabalho, a partir da manifestação de internautas sobre o assunto. Para conduzir este estudo, utilizamos a pesquisa qualitativa como método de abordagem e a netnografia como estratégia de coleta de dados. Como resultados, identificamos seis experiências das relações amorosas no ambiente de trabalho: vale das emoções, equilíbrio entre o prazer e o dever, união da família, sedução, arena e razão. Ainda, a pesquisa aponta que o romance no trabalho pode ser tanto uma forma de prazer dos empregados quanto uma forma de controle gerencial.

### RECURSOS HUMANOS

- 94 APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL E SUAS MODALIDADES: DESENVOLVENDO A HABILIDADE INTERPESSOAL NOS PROGRAMAS TRAINEES** Marcos Gilberto Dos-Santos, Kelly Cristina Brito-de-Jesus, Jader Cristino Souza-Silva, Miguel Angel Rivera-Castro

O objetivo deste artigo é identificar quais modalidades de aprendizagem organizacional mais influenciam o desenvolvimento da habilidade interpessoal em novos gestores. As modalidades de aprendizagem organizacional identificadas na literatura incluem treinamento tradicional, leitura de textos, acesso a banco de dados, comunidades de prática, mentoria, treinamento on-the-job e interações casuais. A partir de uma metodologia quantitativa, foram desenvolvidas e validadas, estatisticamente, a Escala de Modalidades em Aprendizagem Organizacional (EMA) e uma escala para mensurar a habilidade interpessoal, aplicadas a

trainees e ex-trainees de empresas com atuação no Brasil. A partir do uso de análise fatorial exploratória e regressão multivariada, os resultados indicam que a modalidade mentoria é a principal responsável pelo desenvolvimento da habilidade interpessoal, a qual ocorre em caráter formal e informal nesse contexto.

### GESTÃO INTERNACIONAL

- 114 FATORES DETERMINANTES DA UTILIZAÇÃO DE PROGRAMAS DE APOIO À EXPORTAÇÃO: EVIDÊNCIAS DE PMES DO ESTADO DE MINAS GERAIS.** Juciara Nunes de Alcântara, Cristina Lelis Leal Calegario, Jorge Manuel Teixeira Carneiro, Felipe Buchbinder

Este trabalho verificou quais fatores favorecem o uso de programas governamentais de apoio à exportação por PMEs. A amostra foi constituída por 45 PMEs exportadoras mineiras. A natureza do estudo é quantitativa e os dados foram coletados por meio de um questionário semiestruturado. Utilizaram-se três equações de regressão logística para atender aos objetivos delineados. Os resultados mostram que o desempenho exportador e a rede de parceria com os concorrentes são fundamentais para o uso de suportes governamentais. O trabalho contribui para a literatura ao evidenciar que o uso de suportes governamentais para a exportação exige que a empresa possua o mínimo de condições necessárias que possibilitem o acesso e a apropriação desses incentivos externos. Entre os fatores relevantes, este trabalho evidencia a relevância de redes de relacionamento para PMEs, para ampliar seu escopo de conhecimento e informações sobre a atividade de exportação.